

## ADGD237PO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES (ONLINE)



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso ADGD237PO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Administración y gestión. Con este CURSO ADGD237PO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON CLIENTES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos necesarios para gestionar las emociones que surgen en situaciones de tensión/conflicto en la atención al cliente.

**Categorías:** [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	10 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS

<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿CÓMO REACCIONAMOS ANTE EL CONFLICTO?**

1. Pensamiento
2. Emoción
3. Reacción.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONFLICTO GENERADO POR LAS EXPETATIVAS NO SATISFECHAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ¿QUÉ ESPERA EL CLIENTE CUANDO EXPRESA SU INSATISFACCIÓN O REALIZA UNA RECLAMACIÓN?**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. REACCIONES INEFICACES/EFICACES ANTE COMENTARIOS NEGATIVOS O QUEJAS POR PARTE DEL CLIENTE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CUANDO EL ENFADO DEL CLIENTE SE CONVIERTE EN AGRESIÓN CONTRA EL EMPLEADO ENCARGADO DE ATENDERLE**